



Formation : Agents conversationnels nouvelle génération : de la conception au déploiement

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 09/03/2026

[Présentation générale](#)

[Niveau requis](#)

[Contenu](#)

[Durée](#)

[Lieu d'accueil](#)

[Modalités et délais d'accès](#)

[Tarif](#)

[Moyens pédagogiques](#)

[Moyens techniques](#)

[Moyens d'encadrement](#)

[Modalités d'évaluation](#)

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

[Contact](#)



Présentation générale :

Matinée (9h30 - 12h30) -----

Panorama des agents conversationnels

- Définitions : chatbot, voicebot, messaging bot, callbot
- Cas d'usage B2C & B2B : service client, support, RH, commerce, SAV
- Tendances actuelles : IA générative, agents hybrides, intégration CRM

Identifier les bons cas d'usage pour son organisation

- Critères d'éligibilité : fréquence, complexité, volume, valeur métier
- Atelier : repérer les irritants client pouvant être traités par un agent conversationnel

Aligner l'expérience conversationnelle avec la marque

- Ton, style, langage : les enjeux du "verbal branding"
- Atelier : définir la personnalité d'un bot alignée à la culture de l'entreprise

Après-midi (13h30 - 17h30) -----

Piloter un projet chatbot / voicebot

- Cadrer le besoin : identifier les intentions utilisateur (intents) et les parcours cibles
- Choisir les bons outils ou plateformes (no-code, NLP, API, etc.)
- Organiser la collaboration entre équipes métier, tech et design
- Définir les étapes clés du projet : de la conception des scénarios jusqu'au déploiement final

Concevoir un parcours conversationnel ergonomique

- Bonnes pratiques UX, gestion des impasses, tonalité adaptée
- Atelier : storyboard ou prototype d'un mini-parcours conversationnel

Mesurer et faire évoluer son agent conversationnel

- KPI : taux de complétion, taux de transfert, satisfaction, intents non compris
- Itération, A/B test, apprentissage automatique
- Atelier : définir une grille de suivi et un plan d'optimisation

Public cible :

Responsables relation client, DSI, chefs de projet digitaux, product owners, responsables support client

Pré-requis :

Aucun. Une expérience en gestion de projet digital est un plus.

Niveau requis :

debutant,intermediaire

Objectifs pédagogiques :



- Comprendre les enjeux et usages des agents conversationnels (chatbot, voicebot, callbot, messaging bot...)
- Identifier les cas d'usage pertinents pour leur organisation
- Concevoir un agent conversationnel utile, ergonomique et aligné avec l'image de marque
- Piloter un projet de chatbot ou voicebot, de la conception au déploiement
- Mesurer la performance et mettre en place une démarche d'amélioration continue

Contenu :

Chatbots, voicebots, callbots... Ces outils conversationnels s'imposent dans les parcours clients. Encore faut-il bien les concevoir, les aligner à votre image de marque et les intégrer aux bons moments. Cette formation vous guide dans la réussite d'un projet d'agent conversationnel, de l'idéation au pilotage opérationnel.

Durée :

7.00 heures

En présentiel :

Une adresse sur Paris vous sera communiquée plus tard

Modalités et délais d'accès :

L'inscription aux sessions de formation se fait en ligne ou par mail (formation@ebg.net), dans la limite des places disponibles, jusqu'à 2 jours avant la date prévue (NB: dans le cas d'une inscription individuelle, l'inscription n'est possible que jusqu'à 14 jours avant le démarrage de la session). Nous favorisons un apprentissage en présentiel pour une meilleure assimilation des compétences, mais certaines formations peuvent également être suivies à distance. Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://www.ebg.net/content/agenda-formations>

Tarif :

Formation accessible dans le cadre d'une "adhésion EBG premium" (cliquez ici pour en savoir +) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation EBG Formation (cliquez ici pour consulter nos modalités).

Moyens pédagogiques :

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique par le faire, alternant présentations théoriques avec supports visuels, ateliers pratiques et études de cas.

Discussions interactives et échanges d'expériences



Moyens techniques :

La formation est proposée En présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

Moyens d'encadrement :

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation. Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

Modalités d'évaluation :

Les participants complètent, avant le début de la session, un formulaire de positionnement permettant d'apprécier leur niveau sur les compétences visées par la formation. Les acquis sont évalués au cours de la formation à travers des exercices pratiques, des études de cas, des temps d'échanges et de restitution à l'oral, individuels ou collectifs, et, le cas échéant, des quiz ou questionnaires de validation des acquis, utilisés comme outils pédagogiques par le formateur.

Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

Contact :

Contactez nous :

07 80 91 18 65

Formation@ebg.net